



# ZARZĄDZENIA 2021

---

## ZARZĄDZENIE NR 78 /2021

Dyrektora Zakładu Lecznictwa Odwykowego dla Osób Uzależnionych od Alkoholu w Czarnym Borze

z dnia 03-11-2021r.

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zakładzie Lecznictwa Odwykowego dla Osób Uzależnionych od Alkoholu w Czarnym Borze**

Na podstawie § 6 Statutu Zakładu Lecznictwa Odwykowego dla Osób Uzależnionych od Alkoholu w Czarnym Borze z dnia 27 marca 2013r., zarządzam co następuje:

### § 1

1. Interesantów w sprawach skarg i wniosków w Zakładzie Lecznictwa Odwykowego dla Osób Uzależnionych od Alkoholu w Czarnym Borze (dalej ZLO) przyjmuje Dyrektor lub jego zastępca w każdą środę w godzinach 15.00 - 17.00.
2. W wyjątkowych przypadkach Dyrektor może upoważnić innego pracownika do przyjęcia interesanta w siedzibie ZLO, jeżeli wynika to z obiektywnych przyczyn braku możliwości przebywania w wyznaczonym dniu i godzinach przez wskazane osoby w ust. 1 powyżej.
3. Fakt przyjęcia oraz sposób załatwienia interesanta w sprawach skarg i wniosków w siedzibie ZLO należy odnotować w tzw. „Ewidencji przyjęć interesantów w sprawie skarg i wniosków”, której wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
4. „Ewidencję”, o której mowa w ust. 3 prowadzi się formie tradycyjnej i przechowuje w sekretariacie ZLO.
5. Informacje o wyznaczonym dniu i godzinach przyjmowania interesantów w sprawie skarg i wniosków umieszcza się na stronie internetowej (BIP) w zakładce „Tryb składania skarg i wniosków” oraz dodatkowo na tablicach ogłoszeń w budynkach ZLO jak również i poradniach.

### § 2

1. W przypadku potrzeby protokolarnego przyjęcia skargi w siedzibie ZLO, stosuje się do tego celu „Protokół przyjęcia ustnej skargi”, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
2. Protokół na polecenie Dyrektora ZLO lub jego zastępcy może sporządzić inny pracownik.
3. Przyjętą skargę w formie protokolarnej ewidencjonuje się w „Rejestrze skarg i wniosków”, którego wzór stanowi załącznik nr 3a i 3b do niniejszego zarządzenia.

4. „Rejestr” , o którym mowa w ust. 3 prowadzony jest przez pracownika sekretariatu ZLO, dopuszcza się elektroniczną formę jego prowadzenia.
5. Na koniec roku kalendarzowego prowadzony „Rejestr” w formie elektronicznej wymaga wydrukowania za dany rok w celach archiwalnych.
6. Za istotną potrzebę przyjęcia „Protokołu ustnej skargi” należy uznać żądanie osoby do pisemnego ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów.
7. Z chwilą przyjęcia przedmiotowego protokołu należy zapoznać osobę skarżącą z informacjami administratora wynikającymi z uregulowań art. 13 ust. 1 i 2 RODO.

### § 3

1. W przypadku wpływu skargi lub wniosku w formie pisemnej, złożonej osobiście, przesłanej pocztą lub drogą elektroniczną wymaga ona zaewidencjonowania na tych samych zasadach co określono w § 2 ust. 3.
2. Dyrektor poprzez dekretną wyznacza osobę do rozpatrzenia skargi lub wniosku.
3. Do rozpatrzenia i załatwienia skarg i wniosków w formie pisemnej w ZLO upoważniam:
  - 1) Zastępcę Dyrektora
  - 2) Kierownika Administracyjnego
  - 3) Pielęgniarkę Koordynującą
  - 4) Lekarza Naczelnego
  - 5) Kierownika Terapeutów
  - 6) Koordynatora Przychodni
  - 7) innego pracownika
4. W trakcie rozpatrywania skargi lub wniosku osoba prowadząca winna wszelkie czynności utrwalic w formie: notatek służbowych, przyjętych pisemnych oświadczeń od osób, które mają związek z rozpatrywaną sprawą, w innej formie pozwalającej na właściwe udokumentowanie poczynionych ustaleń.
5. Postępowanie skargowe należy zakończyć sprawozdaniem, które powinno zawierać:
  - 1) dane osoby, której skarga dotyczy,
  - 2) wyszczególnienie oraz wszechstronne wyjaśnienie zarzutów zawartych w skardze,
  - 3) opis stanu faktycznego, wynikających z dokonanych ustaleń,
  - 4) sposób zakończenia postępowania (niepotwierdzenie stawianych zarzutów, nierozstrzygnięcie, potwierdzenie).
6. Sprawozdanie z przeprowadzonego postępowania skargowego wymaga akceptacji przez Dyrektora ZLO.
7. Wzór sprawozdania określa załącznik nr 4 do niniejszego zarządzenia.
8. Odpowiedzi na skargi lub wnioski podpiswane są przez Dyrektora ZLO a w przypadku jego nieobecności przez Zastępcę z wyłączeniem kiedy osobiście ją rozpatrywał.
9. W przypadku złożenia skargi lub wniosku w formie pisemnej, o której mowa w ust. 1 powyżej, osoba prowadząca winna do odpowiedzi dołączyć informację administratora wynikającą z uregulowań art. 13 ust. 1 i 2 RODO.
10. Rozpatrujący skargę w przypadku wskazania we wnioskach o bezzasadności podnoszonych zarzutów zamieszcza w odpowiedzi do strony pouczenie wynikające z art. 239 Kodeksu postępowania administracyjnego (dalej Kpa).

### § 4

1. Postępowanie skargowe lub rozpatrzenie wniosku winno być prowadzone w oparciu o terminy określone w art. 237 Kpa.
2. W razie niezałatwienia skargi w terminie określonym w ust. 1 powyżej stosuje się przepisy art. 36–38 Kpa.
3. O każdym przypadku niezałatwienia sprawy w terminie należy zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.
4. Sposób doręczeń skarg przesłanych do rozpatrzenia w wykorzystaniem elektronicznej skrzynki podawczej ePUAP wynika z uregulowań art. 39 Kpa.
5. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska oraz adresu zamieszkania wnoszącego (tzw. anonimowe) w przypadku niezapełnienia braków formalnych pozostawia się bez rozpatrzenia.
6. Dyrektor może polecić wyjaśnienie zarzutów podnoszonych w takich skargach, jak również rozpatrzenie postulatów zawartych we wnioskach z wyłączeniem zapisów regulujących rozpatrywanie skarg i wniosków.

#### § 5

Analiza zasadności prawnej roszczeń odszkodowawczych zgłaszanych przez skarżących i przedstawianie wniosków co do sposobu ich załatwienia należy do zadań osoby świadczącej usługę obsługi prawnej w ZLO.

#### § 6

Nadzór nad realizacją niniejszego zarządzenia sprawuję osobiście.

#### § 7

Zobowiązuję pracownika Sekretariatu ZLO do zapoznania osób wyznaczonych w zapisach przedmiotowego zarządzenia oraz przesłania go dla innych pracowników, podległych poradni zgodnie z przyjętymi zasadami.

#### § 8

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**po. Dyrektora**

**Zakładu Lecznictwa Odwykowego  
dla Osób Uzależnionych od Alkoholu  
w Czarnym Borze**  
**Marek Zawada**

# PROTOKÓŁ

## przyjęcia ustnej skargi

....., dnia .....  
(miejsowość) (data)

.....  
(nazwa podmiotu leczniczego)

.....  
(imię, nazwisko i stanowisko przyjmującego)

Działając na mocy art. 223 § 1 kpa przyjęto od : .....  
(imię i nazwisko, adres zamieszkania)

**skargę następującej treści:**.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
(podpis przyjmującego)

.....  
(podpis wnoszącego)

AKCEPTUJĘ

....., dnia ..... roku  
(miejscowość)

.....

## SPRAWOZDANIE

z postępowania skargowego nr .....

**Skarżący:**

**Adres:**

**Skarga dotyczy:**

(dane osoby, której skarga dotyczy oraz wskazanie wszystkich zarzutów)

### USTALENIA

1. Data wpływu korespondencji do organu
2. Wyszczególnienie oraz wszechstronne wyjaśnienie zarzutów zawartych w skardze
3. Opis stanu faktycznego, wynikającego z dokonanych ustaleń
4. Sposób zakończenia postępowania (niepotwierdzenie stawianych zarzutów, nierozstrzygnięcie lub potwierdzenie)

### WNIOSKI

1. Określenie sposobu zakończenia postępowania
2. W przypadku skargi potwierdzonej – wskazanie działań naprawczych i terminu ich realizacji.

.....  
(podpis sporządzającego)

# **Ewidencja przyjęć interesantów w sprawie skarg i wniosków**











# PROTOKÓŁ

## przyjęcia ustnej skargi

....., dnia .....  
(miejscowość) (data)

.....  
(nazwa podmiotu leczniczego)

.....  
(imię, nazwisko i stanowisko przyjmującego)

Działając na mocy art. 223 § 1 kpa przyjęto od : .....  
(imię i nazwisko, adres zamieszkania)

**skargę następującej treści:**.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
(podpis przyjmującego)

.....  
(podpis wnoszącego)

# PROTOKÓŁ

## przyjęcia ustnej skargi

....., dnia .....  
(miejscowość) (data)

.....  
(nazwa podmiotu leczniczego)

.....  
(imię, nazwisko i stanowisko przyjmującego)

Działając na mocy art. 223 § 1 kpa przyjęto od : .....  
(imię i nazwisko, adres zamieszkania)

**skargę następującej treści:**.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
(podpis przyjmującego)

.....  
(podpis wnoszącego)

# PROTOKÓŁ

## przyjęcia ustnej skargi

....., dnia .....  
(miejscowość) (data)

.....  
(nazwa podmiotu leczniczego)

.....  
(imię, nazwisko i stanowisko przyjmującego)

Działając na mocy art. 223 § 1 kpa przyjęto od : .....  
(imię i nazwisko, adres zamieszkania)

**skargę następującej treści:**.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
(podpis przyjmującego)

.....  
(podpis wnoszącego)

# PROTOKÓŁ

## przyjęcia ustnej skargi

....., dnia .....  
(miejscowość) (data)

.....  
(nazwa podmiotu leczniczego)

.....  
(imię, nazwisko i stanowisko przyjmującego)

Działając na mocy art. 223 § 1 kpa przyjęto od : .....  
(imię i nazwisko, adres zamieszkania)

**skargę następującej treści:**.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
(podpis przyjmującego)

.....  
(podpis wnoszącego)

# PROTOKÓŁ

## przyjęcia ustnej skargi

....., dnia .....  
(miejscowość) (data)

.....  
(nazwa podmiotu leczniczego)

.....  
(imię, nazwisko i stanowisko przyjmującego)

Działając na mocy art. 223 § 1 kpa przyjęto od : .....  
(imię i nazwisko, adres zamieszkania)

**skargę następującej treści:**.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
(podpis przyjmującego)

.....  
(podpis wnoszącego)